

¿Qué es lo que pretenden?

Como ya os comunicamos, con fecha 23 de Marzo del presente, la Dirección de Recursos Humanos y de Relaciones Laborales del Grupo Carrefour nos emplazó a una reunión, cuya acta se ha enviado por nuestra lista de difusión y se ha publicado en el tablón de anuncios de la cocina, para vuestro conocimiento.



La mayoría nuestras compañeras y compañeros de Atención al Cliente sufrieron una modificación de sus condiciones laborales, ampliando su jornada laboral hasta las 21:00 horas y trabajando los sábados.

El Departamento de Soporte a Tienda desaparecía porque lo que mejor sabía hacer este departamento y la plantilla de ATC es atender a nuestros clientes, fidelizarles, resolverles dudas....



En un breve plazo, nuestro Departamento de ATC comenzará a partir del verano a emitir llamadas a nuestros clientes para vender los productos de SFC, no olvidemos que este trabajo ha sido realizado históricamente por la empresa SITEL.

Se ha creado un **Contact Center Único del Grupo Carrefour** que atenderá las llamadas de todas las unidades de negocio (SFC, Online, Seguros.....).

La Dirección nos comunicó que dentro de este nuevo Plan de Transformación, no sólo serán atendidas las llamadas sino que a futuro también cualquier vía de contacto de nuestros clientes (escritos, contacto por Redes Sociales, Web...).

Una vez finalizada la reunión, saltaron nuestras alarmas. ¿Por qué lo que se hacía tan bien por el Departamento de ATC en 2017, ya no es así? ¿Por qué se quita el valor añadido a este Departamento? ¿Por qué no sigue Sitel haciendo lo que mejor sabe hacer? ¿Qué va a ocurrir con otros departamentos que también contestan a nuestros clientes? ¿Será esta decisión fruto de un plan de externalización de servicios?

A pesar de no conocer claramente cuáles son los planes futuros del Grupo Carrefour y Servicios Financieros Carrefour, **una vez más nos parece un cambio de rumbo sin sentido**, quizás los gurus que han tomado esta decisión dentro del Grupo nos deberían iluminar con sus conocimientos y sabiduría, por lo que empezamos a ver nuestras alternativas y os seguiremos informando.

Tus compañeras de la Sección Sindical de CC.OO.



**Solos somos invisibles....
Unidos... somos invencibles!!**